

## MEMBANGUN KEPUASAN KARIR DENGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN PERILAKU INOVATIF: MODERASI EFIKASI DIRI

Noerchoidah<sup>1\*</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Surabaya, Indonesia  
[noerchoidah@unipasby.ac.id](mailto:noerchoidah@unipasby.ac.id)

\*Corresponding author

Nurdina<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Surabaya, Indonesia  
[nurdina@unipasby.ac.id](mailto:nurdina@unipasby.ac.id)

### Abstract

**Background** – Observing the practical conditions at the bank, frontline employees are the main gateway for the company to serve customers. Frontline employees as an indicator of success in customer service. Employees in the service department often experience stress when dealing with many customers with various problems and characters. Therefore, emotional intelligence and innovative behavior are needed in providing services in dealing with customers in different ways. Innovative behavior can encourage career satisfaction for private bank employees in Surabaya.

**Objectives** – This research examines the moderating influence of emotional intelligence, innovative behavior, career satisfaction, and self-efficacy.

**Design/ Method/ Approach** - The research method uses a quantitative explanatory research design. Questionnaires are used to collect data either directly from respondents or through the Google form. Purposive sampling technique was used to take samples from 156 private bank employees in Surabaya. The collected data were analyzed using SEM-PLS.

**Results and Discussion** – The research results show that emotional intelligence has a positive and significant effect on innovative behavior. Innovative behavior has a positive and significant effect on employee career satisfaction, Emotional intelligence has a positive and significant effect on career satisfaction, Innovative behavior mediates between emotional intelligence and career satisfaction, Self-efficacy moderates between emotional intelligence and innovative behavior, Self-efficacy moderates between emotional intelligence and employee career satisfaction private bank in Surabaya.

**Conclusion** – Emotional intelligence can increase innovative behavior and career satisfaction. Innovative behavior can mediate emotional intelligence and career satisfaction. Self-efficacy can moderate between emotional intelligence on innovative behavior and emotional intelligence on career satisfaction.

**Research Implications** – This study provides recommendations to private bank leaders in Surabaya to pay attention to managing and motivating emotional intelligence, innovative behavior, self-efficacy, and employee career satisfaction to improve performance.

**Research Limitations** - The research sample was only private bank employees in the Surabaya area. Comparative research can be conducted on government bank employees to compare findings. This research was carried out in a cross section manner where only observations were made at the time of the research, preferably requiring longitudinal research.

**Keywords** – Emotional, intelligence, innovative, behavior, efficacy, satisfaction

### Abstrak

**Latar belakang** – Mengamati kondisi praktis di bank, karyawan *frontline* menjadi gerbang utama perusahaan untuk melayani nasabah. Karyawan *frontline* sebagai indikator kesuksesan terhadap layanan terhadap nasabah. Karyawan bagian pelayanan seringkali mengalami stres menghadapi banyaknya nasabah dengan permasalahan dan karakter yang beragam. Oleh karenanya, diperlukan kecerdasan emosional dan perilaku inovatif dalam memberikan layanan dalam menghadapi nasabah

**Diterima** : 31 Juli 2023

**Direview** : 09 November 2023

**Direvisi** : 22 November 2023

**Disetujui** : 19 Januari 2024



dengan cara berbeda-beda. Perilaku inovatif dapat mendorong pada kepuasan karir karyawan bank swasta di Surabaya.

**Tujuan** – Penelitian ini menguji pengaruh kecerdasan emosional, perilaku inovatif, kepuasan karir, dan moderasi efikasi diri.

**Desain/ Metode/ Pendekatan** – Metode penelitian menggunakan kuantitatif dengan desain *explanatory research*. Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data baik secara langsung kepada responden ataupun melalui *google form*. Teknik *purposive sampling* digunakan untuk pengambilan sampel pada 156 karyawan bank swasta di Surabaya. Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan SEM-PLS.

**Hasil dan Pembahasan** – Hasil penelitian menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku inovatif. Perilaku inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karir karyawan, Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karir, Perilaku inovatif memediasi antara kecerdasan emosional dan kepuasan karir, Efikasi diri memoderasi antara kecerdasan emosional terhadap perilaku inovatif, Efikasi diri memoderasi antara kecerdasan emosional dan kepuasan karir karyawan bank swasta di Surabaya.

**Kesimpulan** – Kecerdasan emosional mampu meningkatkan perilaku inovatif dan kepuasan karir. Perilaku inovatif dapat memediasi kecerdasan emosional dan kepuasan karir. Efikasi diri mampu memoderasi antara kecerdasan emosional terhadap perilaku inovatif maupun kecerdasan emosional terhadap kepuasan karir.

**Implikasi Penelitian** – Penelitian ini memberikan rekomendasi pada pimpinan bank swasta di Surabaya untuk memperhatikan pengelolaan dan memotivasi kecerdasan emosional, perilaku inovatif, efikasi diri, dan kepuasan karir karyawan dalam upaya meningkatkan kinerja.

**Batasan Penelitian** – Sampel penelitian hanya dari karyawan pada bank swasta di wilayah Surabaya. Penelitian perbandingan dapat dilakukan pada karyawan di bank pemerintah untuk membandingkan temuan-temuan. Penelitian ini dilakukan secara *cross section* yang hanya dilakukan observasi pada saat penelitian saja, sebaiknya membutuhkan penelitian longitudinal.

**Kata Kunci** – Kecerdasan, emosional, perilaku, inovatif, efikasi, kepuasan

## PENDAHULUAN

Persaingan bisnis saat ini sangat kompetitif. Persaingan yang terjadi dalam bisnis menuntut perusahaan untuk mengelola sumber daya manusianya dengan baik. Sumber daya manusia sebagai penentu kesuksesan perusahaan. Banyak perusahaan mencoba menjadi perusahaan yang mengungguli pesaingnya dalam menarik, mengembangkan, dan mempertahankan karyawan dengan bakat yang dibutuhkan (Harjanti & Noerchoidah, 2017) dalam mencapai tujuan. Tantangan yang dihadapi perusahaan sangat berat dan kompleks. Perusahaan dituntut mampu membangun kepercayaan nasabah dan

mampu menghadapi segala persoalan. Oleh karenanya, perlu untuk dilakukan pengkajian dan menganalisis segala hal dalam mengatasi tantangan dalam meningkatkan mutu layanan secara menyeluruh.

Mengamati kondisi praktis saat ini, khususnya pada perusahaan yang berfokus pada bidang jasa seperti bank, karyawan *frontline* menjadi gerbang utama perusahaan untuk melayani nasabah dengan memuaskan (Skålén, 2015). *Frontline* menjadi rujukan bagi nasabah dalam mendapatkan informasi dari tangan pertama, membantu memberikan solusi berkaitan dengan permasalahan beragam yang dihadapi nasabah dalam waktu

singkat, dan pengetahuan dan pengalaman karyawan *frontline* dapat memberikan masukan bagi perbaikan perusahaan (Plouffe *et al.*, 2016). Karyawan *frontline* memiliki peran strategis dalam perusahaan, maka emosional positif sangat diperlukan dalam menjalankan pekerjaannya. Menghadapi tuntutan nasabah yang dinamis, karyawan dituntut untuk mampu melakukan penyesuaian emosional dengan menampilkan kecerdasan emosional (Yitshaki, 2012). Kecerdasan emosional berhubungan dengan perilaku inovatif karyawan (Gibson *et al.*, 2015). Perilaku inovatif sangat penting dimiliki oleh karyawan sebagai kemampuan inovatif untuk mengembangkan, bereaksi, dan memodifikasi ide dan menerapkan dipekerjaan (Scott & Bruce, 1994) untuk meningkatkan kinerja individu dan secara keseluruhan pada perkembangan dan pertumbuhan perusahaan. Menurut Getz & Robinson (2003) bahwa sebanyak 80% ide baru dihasilkan oleh seseorang, sedangkan ide dari organisasi sebanyak 20% sehingga perusahaan harus mengelola dan menumbuhkan lingkungan yang mendukung sifat perilaku inovatif di antara karyawan.

Mempertahankan perilaku inovatif karyawan *frontline* yang bekerja secara profesional tentunya menginginkan kepuasan dalam berkarir. Lee *et al.* (2017) mengungkapkan bahwa karir merupakan posisi yang dicapai individu selama bekerja

yang memiliki *value* bagi kehidupannya. Kepuasan karir merupakan keadaan psikologis yang muncul dari terpenuhinya harapan dan kebutuhan yang berkaitan dengan karir seseorang (Srikanth & Israel, 2012). Tingkat kepuasan karir berkaitan dengan kepuasan kinerja karyawan (Eliyana *et al.*, 2019). Kepuasan karir merupakan hal penting bagi karyawan sebagai hasil pekerjaan yang dihargai secara organisasi dan menawarkan peluang kemajuan karir (Deery & Jago, 2015). Peluang karir bagi karyawan sebagai salah satu strategi perusahaan agar karyawan puas dan tetap tinggal di perusahaan. Kepuasan karir dipengaruhi Efikasi diri karyawan perilaku inovatif. Efikasi diri merupakan rasa yakin yang dimiliki individu dan memotivasi perilakunya untuk berhasil menyelesaikan tugas tertentu. Sifat ini menekankan kebutuhan berprestasi, sehingga mempengaruhi tindakan karyawan (misalnya kesuksesan karir) (Dan *et al.*, 2018). Efikasi diri sebagai rasa percaya diri seseorang terhadap kemampuan mengatur dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan mampu menghadapi tantangan pekerjaan untuk mencapai tujuan (Noerchoidah *et al.*, 2022). Efikasi diri seseorang merupakan hal penting untuk berinovasi (Slåtten, 2014).

Penelitian Sultana *et al.* (2016) menemukan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh pada kepuasan karir, namun hasil berbeda dari penelitian Abqari

et al. (2023) dan Abdullah (2017) menemukan bahwa kecerdasan emosi berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan karir. Penelitian ini menanggapi dari inkonsisten hasil temuan tersebut.

Penelitian ini bermaksud mengeksplanasi pengaruh langsung kecerdasan emosional dan perilaku inovatif terhadap kepuasan karir, peran mediasi perilaku inovatif antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan karir, peran moderasi efikasi diri antara kecerdasan emosional terhadap perilaku inovatif serta peran moderasi efikasi diri antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan karir karyawan bank di Surabaya. Penelitian ini dilakukan pada karyawan *frontline* bank karena karyawan *frontline* berhubungan langsung dengan pemberian mutu layanan kepada nasabah. Karyawan bagian pelayanan seringkali mengalami stres menghadapi banyaknya nasabah dengan permasalahan dan karakter yang beragam. Oleh karenanya, diperlukan perilaku inovatif dalam memberikan layanan dan menghadapi nasabah dengan cara berbeda-beda. Perilaku inovatif dapat mendorong pada kepuasan karir karyawan bank swasta di Surabaya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Konstruksi Karier

Dasar teori yang digunakan untuk menjelaskan kecerdasan emosional, perilaku inovatif, efikasi diri dan kepuasan

karir menggunakan teori konstruksi karir. Teori konstruksi karir menjelaskan proses interpretatif dan interpersonal dimana individu membangun diri mereka sendiri, dan memaknai karier mereka. Pada teori ini menekankan perlunya beradaptasi secara terus-menerus dalam mengembangkan dan mengimplementasikan konsep diri untuk mencapai kesuksesan. Dalam beradaptasi dengan lingkungan individu membutuhkan sumber daya untuk beradaptasi dengan tugas terkait dengan pekerjaan saat ini. Pada kondisi yang kompetitif ini, perusahaan jasa mengharuskan karyawan bagian layanan untuk dapat berorientasi pada pemakai jasa, memenuhi permintaan pemakai jasa, dan mampu mengelola komplain dari pemakai jasa (Sánchez-Álvarez et al., 2015).

### Kecerdasan Emosional

Salah satu komponen penting yang mendasari keberhasilan bisnis adalah kecerdasan emosional. Goleman (2000) mengungkapkan kecerdasan emosi merupakan kesanggupan mengenali dan mengatur emosi diri sendiri dan saat berinteraksi dengan orang lain. Sánchez-Álvarez et al. (2015) menegaskan bahwa kecerdasan emosional dapat mendukung emosi positif yang dapat mendorong kemampuan evaluasi kognitif seseorang yang mengarah pada kepuasan yang lebih tinggi. Kecerdasan emosional dapat mendatangkan informasi penting yang

bermanfaat. Kecerdasan emosional dapat memicu terbentuknya kreativitas, saling percaya, dan sebagai acuan dalam karir, dan mampu menghadapi menghadapi kejadian yang tidak terduga (Sánchez-Álvarez *et al.*, 2015).

### **Perilaku Inovatif**

Perilaku inovatif sebagai perilaku yang cenderung pada kemampuan menghasilkan serta implementasi ide-ide baru, teknik, produk, atau prosedur dalam konteks pekerjaan (De Jong & Den Hartog, 2010). Perilaku inovatif berfokus pada bagaimana karyawan menemukan ide, mempromosikan dan mengaplikasikan ide atau hal baru yang bermanfaat bagi organisasi. Perilaku inovatif melebihi ekspektasi dan peran kerja normal, hal ini sering dikaitkan dengan apa yang disebut kelompok perilaku peran ekstra (Yuan & Woodman, 2010). Perilaku kerja inovatif sebagai pengenalan hingga penerapan ide-ide baru, produk, proses dan prosedur dari karyawan, unit kerja atau organisasi, untuk mendapatkan peran kinerja dari kelompok, atau organisasi (Yuan & Woodman, 2010). Hasil penelitian Carmeli *et al.* (2010) menetapkan bahwa perilaku inovatif karyawan merupakan dasar dari organisasi berkinerja tinggi.

### **Kepuasan karir**

Kepuasan karir merupakan penilaian subjektif individu terhadap pencapaian

karir selama hidupnya (Pathardikar *et al.*, 2016). Setiap individu ingin mencapai kepuasan dalam karirnya. Individu akan merasa puas dengan karirnya jika pencapaian kinerja sering terjadi selama karir mereka. Kepuasan karir merupakan elemen penting dalam mendorong kinerja individu. Kepuasan karir berkaitan dengan individu yang percaya berkaitan dengan kemajuan karirnya sesuai tujuan dan pilihan yang telah ditetapkan (Chughtai, 2018), sehingga orientasi tujuan dapat mempengaruhi kepuasan karir seseorang (Joo & Ready, 2012). Orientasi tujuan adalah pencapaian yang ingin diwujudkan oleh seorang karyawan. Berdasarkan penelitian Baroudi *et al.* (2017) sebelumnya, kepuasan karir dapat dicapai melalui gaji yang tinggi, kecepatan promosi, dan dukungan.

### **Moderasi efikasi diri**

Efikasi diri adalah rasa yakin atas kapabilitas individu dalam melakukan aktivitas tugas tertentu untuk mencapai hasil (Bandura, 2011). Efikasi diri membentuk sikap untuk mengatasi daripada menyerah, bahkan ketika situasi sulit muncul, dan mendorong respon yang menantang untuk menciptakan kinerja kerja. Namun, ketika efikasi diri yang dirasakan rendah, maka kemampuan individu tersebut tidak cukup untuk mencapai tujuannya, sehingga mereka menghindari atau menyerah, bahkan dalam



situasi di mana pencapaian tugas itu mudah (Schmidt & DeShon, 2010). Bandura (2011) mengungkapkan bahwa efikasi diri mendorong pada peningkatan perilaku inovatif. Dikuatkan dengan pendapat Tierney & Farmer (2011) bahwa efikasi diri berkaitan dengan kreativitas sebagai langkah awal dari perilaku inovatif di tempat kerja. Chughtai (2018) mengemukakan bahwa efikasi diri karir akan memberikan kontribusi positif terhadap kesuksesan karir karyawan. Individu yang efektif cenderung melakukan hal yang menantang untuk dirinya, selalu berusaha keras untuk menyelesaikan pekerjaan, dan tetap tabah ketika menghadapi kesulitan, sehingga orang dengan keyakinan efikasi diri yang kuat cenderung tampil di tingkat yang lebih tinggi. Oleh karenanya, lebih mungkin mencapai posisi yang signifikan dalam organisasinya yang berhubungan positif dengan status hirarkis (Abele & Spurk, 2009).

### **Hipotesis**

Bucich & MacCann (2019) menyampaikan bahwa kecerdasan emosional merupakan elemen utama untuk kualitas hubungan di tempat kerja dan pengaruhnya terhadap kualitas interaksi di tempat kerja. Hal ini pada gilirannya mengarah pada pertukaran informasi yang lebih banyak di antara rekan kerja, yang memungkinkan mereka menciptakan ide untuk masalah yang sulit,

dan menghasilkan solusi orisinal untuk masalah di tempat kerja, yang dicirikan sebagai pembangkitan gagasan. Selain itu, karyawan dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung memiliki ketenangan pikiran, kehidupan yang stabil dan lebih fokus (Suliman & Al-Shaikh, 2007). Hal ini membantu karyawan untuk mengevaluasi kegunaan ide-ide inovatif, mempromosikan gagasan inovatif, dan mampu mengubahnya menjadi aplikasi yang berguna, yang dicirikan sebagai realisasi ide. Para peneliti menemukan bukti signifikan bahwa seseorang dengan kecerdasan emosional baik cenderung mengalami hubungan interpersonal yang lebih positif (Bucich & MacCann, 2019) dan cenderung menumbuhkan kemampuan mereka untuk mencari dukungan yang dicirikan sebagai mempromosikan ide (Ivcevic *et al.*, 2007). Merujuk pada uraian yang disajikan maka:

***H<sub>1</sub>. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap perilaku inovatif***

Keberhasilan pengembangan inovasi adalah membangun perilaku kerja inovatif (Scott & Bruce, 1994). Kompetensi sangat penting bagi individu untuk menghasilkan perilaku kreatif dan inovatif yang sangat bermanfaat bagi kemajuan organisasi (Carmeli *et al.*, 2010). Kemampuan inovatif mampu meningkatkan prestasi dalam bekerja bagi individu dan kemajuan organisasi (Noerchoidah *et al.*, 2023). Karyawan yang memiliki prestasi tinggi ditandai dengan

memiliki banyak inisiatif yang kreatif dan inovatif, bertanggung jawab terhadap segala tindakan, mewujudkan ide dengan baik, dan karir. Oleh karena itu, kepuasan karir sangat penting sebagai upaya pengembangan karyawan, peningkatan kapabilitas organisasi serta peningkatan kepuasan karir (Noerchoidah *et al.*, 2023). Merujuk pada uraian yang disajikan maka:

**H<sub>2</sub>.** *Perilaku inovatif berpengaruh terhadap kepuasan karir*

Mengelola kecerdasan emosional secara positif dapat berdampak pada berkurangnya stres, komunikasi berjalan lancar, mampu menghadapi tantangan dan menyelesaikan konflik (Kotsou *et al.*, 2019). Kecerdasan emosional menunjukkan bagaimana seseorang mampu mengendalikan emosi dalam berbagai lingkungan ataupun pekerjaan sehingga terwujud kepuasan berkarir (Gibson *et al.*, 2015). Menurut Mayer *et al.* (2008) konsep kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk memahami, menafsirkan, dan mengatur yang berperan penting dalam mendorong emosi positif yang dapat membantu meningkatkan kepuasan hidup seseorang. Lebih lanjut Sánchez-Álvarez *et al.* (2015) menyampaikan kecerdasan emosional dapat merubah terkait keseimbangan pengalaman menjadi positif yang berdampak pada kepuasan dan

meningkatkan kepuasan karir. Merujuk pada uraian yang disajikan maka:

**H<sub>3</sub>.** *Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan karir*

Berdasarkan temuan penelitian sebelumnya bahwa kecerdasan emosional berhubungan dengan perilaku inovatif secara positif dan signifikan (Al-omari, 2017) dan (Sparks & McCann, 2021). Hal ini mengandung arti kecerdasan emosional seseorang semakin baik, maka perilaku inovatifnya mengalami peningkatan. Begitu pula perilaku inovatif berpengaruh pada kepuasan karir. Selaras dengan temuan (Abqari *et al.*, 2023) bahwa kecerdasan emosional karyawan *frontline* semakin baik dapat mendorong untuk berperilaku inovatif dalam melaksanakan pekerjaan. Begitu pula, Winarti & Suharnomo (2015) mengemukakan hasil temuannya, bahwa perilaku inovatif berpengaruh pada kepuasan karir karyawan. Dengan demikian dapat disimpulkan semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka perilaku inovatif yang dilakukan semakin baik sehingga semakin baik pula kepuasan karir yang dirasakan. Merujuk pada uraian yang disajikan maka:

**H<sub>4</sub>.** *Perilaku inovatif memediasi antara kecerdasan emosional dan kepuasan karir*

Efikasi diri dianggap sebagai salah satu faktor penting dalam mempengaruhi pola respons emosional seseorang, dan pola

respons emosional merupakan ekspresi dari kecerdasan emosional, sehingga efikasi diri pada gilirannya erat kaitannya dengan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional adalah kemampuan manusia untuk mengidentifikasi dan mengatur emosi diri sendiri dan orang lain, dan menggunakan informasi emosional yang diperoleh untuk menyesuaikan pemikiran dan perilaku seseorang atau orang lain (Shuo *et al.*, 2022). Selain itu, efikasi diri sebagai salah satu penentu menentukan perilaku inovatif seseorang (Indriyani *et al.*, 2022). Perilaku inovatif seseorang akan timbul ketika seseorang memiliki efikasi diri sebagai keyakinan seseorang memiliki kemampuan dan rasa percaya diri memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam menghasilkan ide dan menerapkan di pekerjaannya untuk menyelesaikan pekerjaannya (Jiang & Gu, 2017). Oleh karenanya, dapat disampaikan bahwa efikasi diri dapat memperkuat atau memoderasi kecerdasan emosional terhadap perilaku inovatif. Merujuk pada uraian yang disajikan maka:

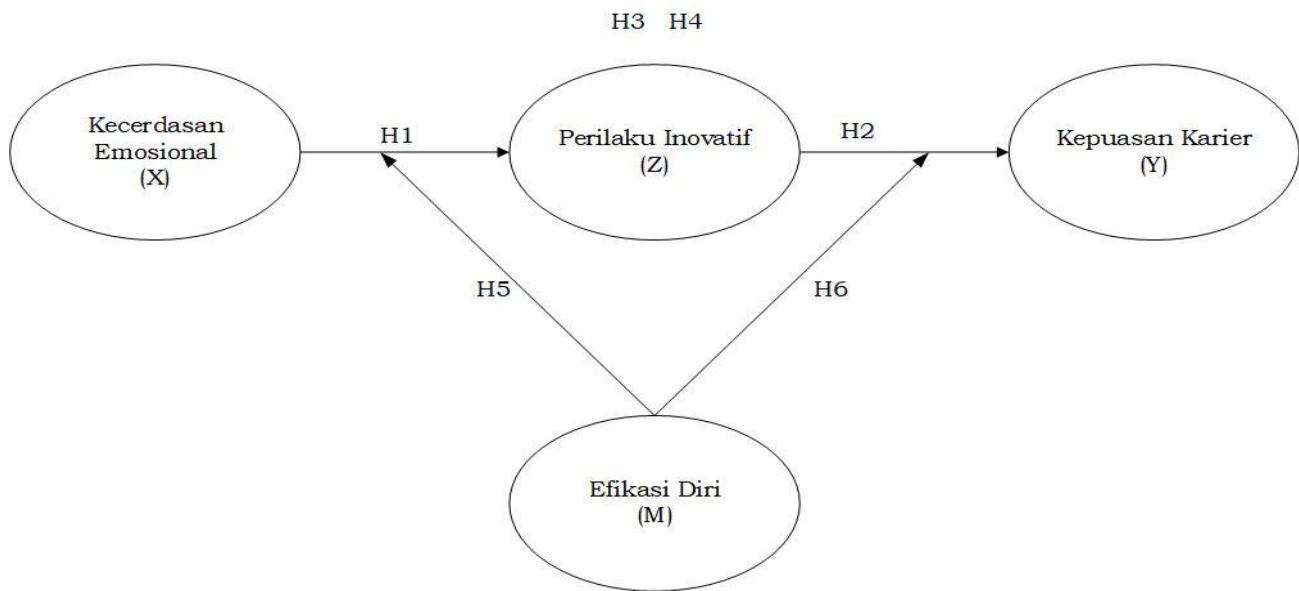
**H<sub>5</sub>.** *Efikasi diri memoderasi antara kecerdasan emosional terhadap perilaku inovatif*

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan dalam mengontrol emosi diri

sendiri terhadap lingkungan, menunjukkan empati dan mengendalikannya sedemikian rupa sehingga memfasilitasi hidupnya dan berkontribusi dalam hal apa pun (Orhan & Dincer, 2012). Mengembangkan efikasi diri individu menciptakan regulasi kesadaran diri adalah hal penting dalam mengembangkan emosi (Orhan & Dincer, 2012). Efikasi diri dapat mendorong seseorang untuk berusaha meningkatkan kemampuannya dalam menghadapi permasalahan dan tantangan yang berat. Seseorang dengan tingkatan efikasi diri tinggi ada cenderung ingin merasakan kesuksesan berkelanjutan. Lebih lanjut, Niu (2010) menegaskan bahwa karyawan dengan efikasi tinggi memiliki tanggung jawab untuk mengembangkan karirnya. Kepuasan karir menjelaskan berkaitan dengan pencapaian kinerja, perkembangan perjalanan karir yang berhubungan dengan pencapaian tujuan dan cita-cita seseorang. Lebih lanjut, Chughtai (2018) mengemukakan bahwa efikasi diri akan memberikan kontribusi positif terhadap kesuksesan karir karyawan. Merujuk pada uraian yang disajikan maka:

**H<sub>6</sub>.** *Efikasi diri memoderasi antara kecerdasan emosional terhadap kepuasan karir*





**Gambar 1.** Kerangka Penelitian

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *explanatory research* dalam menganalisis hubungan antar variabel yang diteliti. Semua karyawan bank di Surabaya ditetapkan sebagai populasi, dan 156 karyawan bank swasta sebagai sampel. Penentuan jumlah sampel merujuk pada Hair *et al.* (2019) yaitu jumlah indikator dikalikan 5 sampai 10 parameter. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan ketentuan: *frontline* karyawan bank swasta bagian pelayanan (teller dan *customer service*) dengan pengalaman kerja lebih dari 1 tahun. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada karyawan bank sebagai responden secara langsung ataupun *online* dengan menggunakan skala 1-5. Skala ini termasuk dalam skala sangat tidak setuju-sangat setuju. *Structural Equation Modeling-Partial Least Square*

(SEM-PLS) digunakan untuk analisis data dan menjawab hipotesis.

Pengukuran variabel kecerdasan emosional dikembangkan dari Goleman (2000) sebanyak 5 item, meliputi: kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial. Contoh item: Saya mudah beradaptasi dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan pribadi. Perilaku inovatif menggunakan pengukuran dari De Jong & Den Hartog (2010) sebanyak 5 item, meliputi: mengemukakan ide-ide baru, mencari metode kerja baru, mengadaptasi ide-ide baru, memperjuangkan gagasan baru, dan mengimplementasikan ide-ide. Contoh item: Saya mengemukakan ide-ide baru. Kepuasan karir mengadopsi dari Greenhaus *et al.* (1990) sebanyak 5 item, meliputi: keberhasilan yang telah dicapai dalam karir, merasa puas dengan kemajuan yang telah dicapai, puas pendapatan yang

dapatkan, puas dengan kemajuan yang dicapai, puas pengembangan keterampilan baru. Contoh item: saya merasakan kepuasan dalam mencapai karir saya. Efikasi diri menggunakan alat ukur dari Tierney & Farmer (2011) sebanyak 7 item, mencakup memiliki keyakinan: menangani permasalahan, kemampuan kreatif, memiliki imajinasi, mengatasi situasi sulit, mengusulkan solusi masalah, memiliki ide-ide baru. Contoh item: Saya yakin mampu menyelesaikan masalah secara efektif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Outer Model**

Pada pengujian *outer model* menjelaskan hubungan setiap indikator dengan variabel latennya. Tahap ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Menurut Wijaya (2019) pengukuran validitas dapat dilakukan melihat *convergent validity* dengan nilai setiap *loading factor* dengan nilai yang diharapkan  $>0.7$  dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE)  $>0.5$ . Menurut hasil analisis data ditemukan nilai *loading factor* dari setiap variabel pada Gambar 2.

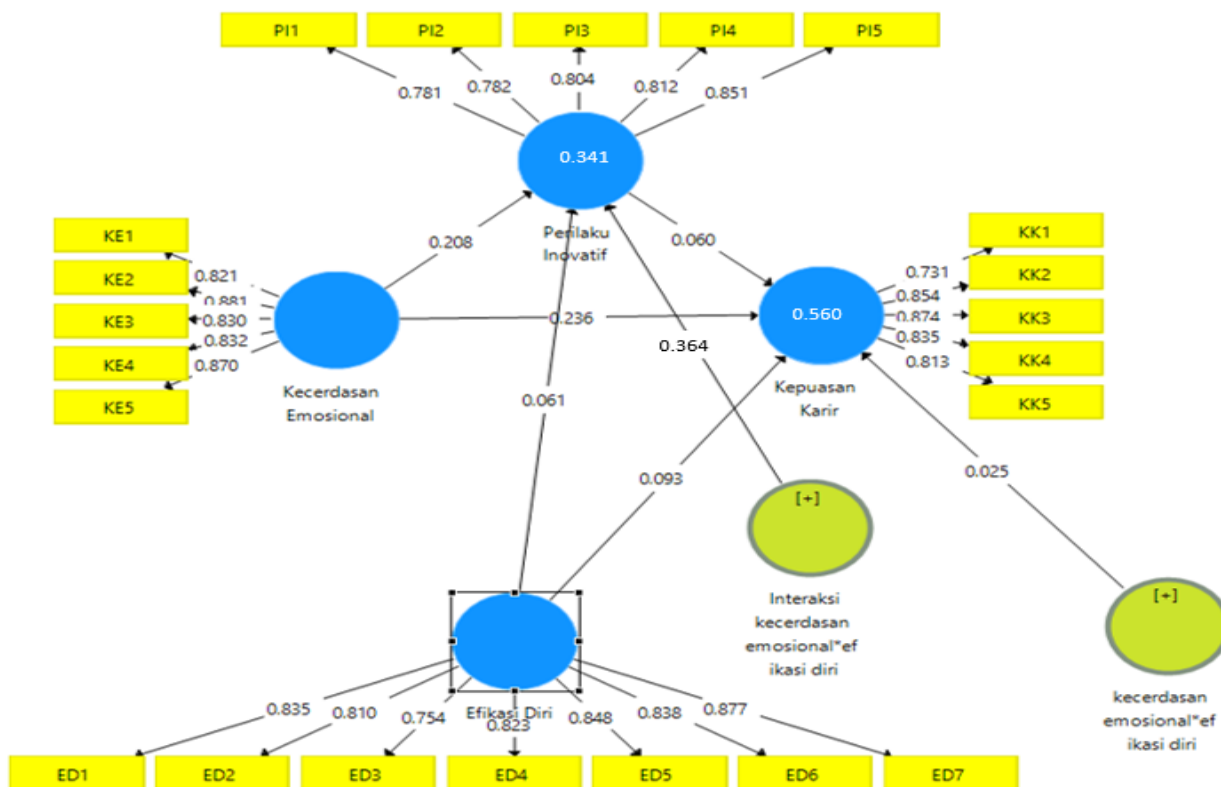
Gambar 2 menjelaskan bahwa semua nilai *loading factor* dari variabel kecerdasan emosional, perilaku inovatif, efikasi diri, dan kepuasan karir telah memenuhi persyaratan *loading factor*  $>0.7$  sehingga dinyatakan valid. Pengukuran reliabilitas dapat diamati dari besarnya nilai *Cronbach's Alpha*  $>0.6$  dan nilai *composite reliability* (CR)  $>0.7$ . Tabel 1 menyajikan

nilai *loading factor*, AVE, *Cronbach's Alpha*, dan *Composite Reliability* (CR). Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa nilai AVE pada masing-masing variabel memiliki nilai  $>0.5$  sehingga dapat dinyatakan valid. Pengukuran reliabilitas dapat diketahui dari semua variabel kecerdasan emosional, perilaku inovatif, efikasi diri, dan kepuasan karir memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $>0.6$  dan *Composite Reliability* (CR)  $>0.7$  sehingga semua variabel dalam penelitian ini reliabel.

### **Inner Model**

Tabel 2 menunjukkan nilai *R square* 0.341, artinya besarnya pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku inovatif dan interaksi antara kecerdasan emosional dengan efikasi diri terhadap perilaku inovatif dapat dijelaskan dalam penelitian ini sebesar 34.1%, sedangkan 65.9% dipengaruhi faktor lain. Besarnya pengaruh kecerdasan emosional dan perilaku inovatif terhadap kepuasan karir dan interaksi antara kecerdasan emosional dengan efikasi diri terhadap kepuasan karir yang dapat dijelaskan 0.560 atau 56% selebihnya dipengaruhi faktor lain sebesar 44%.

Penelitian ini memprediksi hubungan kausalitas masing-masing variabel dalam model penelitian dan melakukan pengujian hipotesis hubungan langsung, hubungan tidak langsung, serta peran moderasi. Berikut Tabel 3 hasil pengujian menggunakan *bootstrapping* untuk mengetahui hasil hipotesis.



Sumber: data Diolah (2023)

**Gambar 2.** Hasil Smart PLS  
 Tabel 1  
 Nilai validitas dan Reliabilitas

Variabel	Loading Factor	Average Variance Extracted (AVE)	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (CR)
Kecerdasan Emosional	KE1=0.821 KE2=0.881 KE3=0.830 KE4=0.832 KE4=0.870	0.718	0.903	0.924
Perilaku Inovatif	PI1= 0.781 PI2= 0.782 PI3= 0.804 PI4= 0.812 PI5= 0.851	0.651	0.870	0.903
Kepuasan Karir	KK1=0.731 KK2=0.854 KK3=0.874 KK4=0.835 KK5=0.813	0.677	0.888	0.913
Efikasi Diri	ED1=0.835 ED2=0.810 ED3=0.754 ED4=0.823 ED5=0.848 ED6=0.838 ED7=0.877	0.685	0.928	0.938

Sumber: Data diolah (2023)



Tabel 2  
 Koefisien Determinasi

Variabel	R Square
Perilaku Inovatif	0.341
Kepuasan karir	0.560

Sumber: Data diolah (2023)

Tabel 3  
 Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan antar Variabel	Original sample (O)	T Statistic	P Value
H <sub>1</sub>	Kecerdasan emosional → perilaku inovatif	0.208	2.736	0.006
H <sub>2</sub>	Perilaku inovatif → kepuasan karir	0.060	3.557	0.000
H <sub>3</sub>	Kecerdasan emosional → kepuasan karir	0.236	2.519	0.000
H <sub>4</sub>	Kecerdasan emosional → perilaku inovatif → kepuasan karir	0.012	2.465	0.000
H <sub>5</sub>	Efikasi diri memoderasi antara kecerdasan emosional dan perilaku inovatif	0.036	2.605	0.002
H <sub>6</sub>	Efikasi diri memoderasi antara kecerdasan emosional dan kepuasan karir	0.025	2.294	0.000

Sumber: Data diolah (2023)

Tabel 3 menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku inovatif. Hal ini terbukti dari *original sample* bernilai 0.208, *t* statistik (2.736) > *t* tabel (1.96) dan signifikansi 0.006 < 0.05 sehingga dapat disimpulkan hipotesis 1 diterima. Hal ini menunjukkan semakin karyawan memiliki kemampuan mengelola kecerdasan emosional maka semakin terdorong untuk melakukan perilaku inovatif di tempat kerja. Karyawan yang memiliki kesadaran diri dan pengaturan diri akan dapat mendorong karyawan menemukan ide dalam menghasilkan metode kerja yang efektif di tempat kerja. Kecerdasan emosional sangat penting utamanya bagi karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah dalam memberikan layanan yang memuaskan. Karyawan harus mampu

mengontrol emosi dan memahami kebutuhan nasabah agar bisa memberikan layanan memuaskan. Karyawan dengan kecerdasan emosional yang baik terdapat kecenderungan menghasilkan emosi positif yang dapat mendorong karyawan mengeksplor pengetahuan baru yang selaras dengan perilaku inovatif (Csikszentmihalyi, 2014). Temuan penelitian ini serupa dengan penelitian Al-omari (2017) yang memberikan bukti kecerdasan emosional para insinyur mempengaruhi perilaku kerja Inovatif di kalangan insinyur organisasi telekomunikasi di Yordania. Penelitian oleh Sparks & McCann (2021) menemukan bahwa kecerdasan emosional adalah prediktor signifikan dari perilaku inovatif yang dilakukan insinyur yang tergabung

dalam organisasi profesional di Amerika Serikat.

Perilaku inovatif berpengaruh positif dan signifikan kepuasan karir karyawan bank swasta di Surabaya, dengan nilai *original sample* 0.060,  $t$  statistik (3.557) >  $t$  tabel (1.96) dan signifikansi  $0.000 < 0.05$  sehingga dinyatakan hipotesis 2 diterima. Hal tersebut bermakna perilaku inovatif yang dimiliki karyawan pada tingkat yang lebih tinggi akan semakin memberikan kepuasan karir yang lebih baik. Karyawan yang memiliki kemampuan menghasilkan ide, mencari metode kerja baru, mengadaptasi ide-ide baru, memperjuangkan gagasan baru, dan mengimplentasikannya akan berdampak pada keberhasilan pencapaian karier. Karyawan yang bekerja dalam bidang layanan kepada nasabah sangat penting dalam membangun sikap kreatif yang sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah. Karyawan yang memiliki kreativitas dan inovasi pada tingkatan tinggi untuk meningkatkan prestasi kerja. McClelland (1965) menjelaskan bahwa motif berprestasi ditandai dengan melakukan sesuatu yang inovatif dan kreatif, memiliki banyak inisiatif, dan mampu mewujudkan ide dengan baik, dan bertanggung jawab atas semua tindakan, serta berhubungan dengan karir atau kehidupan masa depan. Oleh karena itu, manajemen karir sangat penting sebagai upaya pengembangan

karyawan, peningkatan kapabilitas organisasi serta peningkatan kepuasan kerja. Selanjutnya dijelaskan bahwa salah satu dimensi kepuasan kerja adalah kepuasan karir. Hasil penelitian ini didukung penelitian Winarti & Suharnomo (2015) yang dilakukan pada dosen PNS yang bekerja di Perguruan Tinggi Swasta Wilayah VI (KOPERTIS VI), Jawa Tengah, Indonesia bahwa perilaku inovatif berpengaruh signifikan pada kepuasan karir. Sejalan dengan penelitian Dan *et al.* (2018) bahwa perilaku inovatif positif dan signifikan berdampak pada kesuksesan karir.

Kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karir karyawan bank swasta di Surabaya. Dibuktikan dengan *original sample* sebesar 0.236,  $t$  statistik (2.519) >  $t$  tabel (1.96) dan signifikansi  $0.000 < 0.05$  sehingga dinyatakan hipotesis 3 diterima. Hal ini berarti semakin baik kecerdasan emosional akan dapat mendorong kepuasan karir. Karyawan yang mempunyai kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial yang baik akan dapat meningkatkan kepuasan karir yang dirasakan. Karyawan yang bekerja di perbankan bidang layanan harus memperlakukan nasabah dengan emosi positif seperti senyum cerah memiliki intensitas kerja emosional yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok pekerjaan biasa (Chu *et al.*, 2012). Kecerdasan emosional diperlukan untuk mengendalikan



suasana hati individu, yang merupakan faktor yang sangat penting dalam bisnis berorientasi layanan, di mana peran karyawan di konter adalah berkomunikasi tatap muka dengan pelanggan (Lee & Ok, 2012). Kecerdasan emosional diakui sebagai hal penting dalam keberhasilan di berbagai bidang, salah satunya bidang karir. Karyawan yang dapat memanfaatkan kecerdasan emosional akan dapat mendorong kepuasan karir karena membantu menciptakan perasaan lebih positif untuk mencapai tujuan pekerjaan (Lupiyoadi, 2014). Hal ini sesuai dengan teori konstruksi karir bahwa karyawan perlu secara berkelanjutan membangun dirinya untuk beradaptasi dengan lingkungan tugas pekerjaannya. Hasil empiris penelitian ini didukung oleh Abdullah (2017) bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan karir karyawan.

Perilaku inovatif memediasi antara kecerdasan emosional dan kepuasan karir karyawan bank swasta di Surabaya, didukung hasil empiris *original sample* sebesar 0.012,  $t$  statistik (2.465) >  $t$  tabel (1.96) dan signifikansi  $0.000 < 0.05$  sehingga dinyatakan hipotesis 4 diterima. Hasil ini memberikan makna bahwa perilaku inovatif terbukti mampu menjembatani hubungan tidak langsung (mediasi) kecerdasan emosional dan kepuasan karir karyawan. Namun demikian, pengaruh langsung lebih berperan langsung sebesar 0.060 daripada

nilai pengaruh tidak langsung sebesar 0.012. Perilaku inovatif bagi setiap karyawan sangat diperlukan berupa inovasi cara memberikan layanan yang baik dengan memberikan informasi dan menawarkan keuntungan sebagai nasabah bank tersebut serta membantu memberikan solusi atas permasalahan nasabah. Oleh karenanya, dengan mengelola kecerdasan emosional akan mendorong karyawan berperilaku inovatif sehingga mampu menciptakan kepuasan karir karyawan.

Efikasi diri memoderasi antara kecerdasan emosional terhadap perilaku inovatif karyawan bank swasta di Surabaya, dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0.036,  $t$  statistik (2.605) >  $t$  tabel (1.96) dan signifikansi  $0.002 < 0.05$  sehingga dinyatakan hipotesis 5 diterima. Hasil empiris ini bermakna bahwa efikasi diri telah dapat sebagai variabel moderator pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap perilaku inovatif karyawan bank swasta di Surabaya. Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS yang memiliki kontribusi terbesar pembentuk efikasi diri adalah keyakinan memiliki ide-ide baru dengan *loading factor* sebesar 0.877. Hal tersebut menunjukkan bahwa memiliki efikasi diri sebagai keyakinan atas kemampuan yang dimilikinya untuk bisa menghasilkan ide-ide baru. Kontribusi efikasi diri terkecil pada keyakinan memiliki imajinasi dan kecerdikan dengan *loading factor* sebesar 0.754, dapat dijelaskan bahwa kemampuan

karyawan dalam berimajinasi dan kecerdikan memberikan pengaruh kecil dalam pembentukan efikasi diri karyawan. Pada saat variabel efikasi diri diinteraksikan dengan kecerdasan emosional dan perilaku inovatif pengaruhnya sangat besar, artinya efikasi diri mampu memperkuat pengaruh kecerdasan emosional dan perilaku inovatif sehingga terbukti efikasi diri mampu menjadi variabel moderator. Kondisi ini dapat terjadi karena mayoritas karyawan bank memiliki pendidikan Sarjana (S-1) sehingga karyawan menyadari memiliki efikasi diri sehingga mampu menghadapi segala permasalahan dengan emosi positif sehingga mampu berperilaku inovatif. Hasil penelitian ini sesuai dengan teori konstruktif karir bahwa karyawan perlu beradaptasi dengan lingkungan kerjanya secara berkelanjutan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan dalam mencapai kesuksesan karir. Hasil penelitian ini didukung oleh Noerchoidah *et al.* (2022) bahwa ketika seseorang memiliki kemampuan efikasi diri dapat mendorong untuk berperilaku inovatif dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Efikasi diri memoderasi antara kecerdasan emosional dan kepuasan karir karyawan bank swasta di Surabaya, dibuktikan dengan nilai *original sample* sebesar 0.025,  $t$  statistik (2.294) >  $t$  tabel (1.96) dan signifikansi  $0.002 < 0.05$  sehingga dinyatakan hipotesis 6 diterima. Hal ini

bermakna bahwa efikasi diri telah dapat sebagai variabel moderator pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap kepuasan karir karyawan bank swasta di Surabaya. Karyawan harus mampu mengontrol emosi dan memahami berkaitan dengan kebutuhan nasabah untuk memberikan layanan terbaik kepada nasabah yang dapat mempengaruhi kepuasan karir karyawan. Kemampuan efikasi diri sangat penting dalam mengembangkan emosi untuk dapat meningkatkan kemampuan dalam menghadapi tantangan permasalahan nasabah yang dapat berkontribusi positif dalam memperkuat pengaruh kecerdasan emosional dan kepuasan karir karyawan bank swasta di Surabaya sebesar 0.025, sedangkan apabila dibandingkan dengan pengaruh langsung kecerdasan emosional terhadap kepuasan karir memiliki nilai sebesar 0.093. Oleh karenanya, dapat disimpulkan bahwa efikasi diri mampu menjadi variabel moderator meskipun memiliki pengaruh sangat kecil dibandingkan pengaruh secara langsung.

## KESIMPULAN

Pada kesimpulan ini dijelaskan bahwa terbukti: kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap perilaku inovatif, perilaku inovatif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karir, kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan karir, perilaku inovatif memediasi

antara kecerdasan emosional dan kepuasan karir, efikasi diri memoderasi antara kecerdasan emosional terhadap perilaku inovatif, dan Efikasi diri memoderasi antara kecerdasan emosional dan kepuasan karir karyawan bank swasta di Surabaya.

### IMPLIKASI PENELITIAN

Penelitian ini merekomendasikan pada pihak manajemen bank swasta di Surabaya. Pertama, pimpinan perlu meningkatkan kecerdasan emosional karyawan melalui

pelatihan kecerdasan emosional agar selalu dapat memberikan energi positif pada diri karyawan dan lingkungan kerja yang dapat berdampak pada peningkatan kinerja. Kedua, memberikan kesempatan bagi karyawan untuk kreatif dan inovatif. Ketiga, pimpinan harus mendorong karyawan yang memiliki efikasi rendah untuk meningkatkan efikasi diri mereka. Keempat, pimpinan perlu memperhatikan pengembangan dan membangun karir bagi karyawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, A. (2017). Model Peningkatan Kesuksesan Karir Obyektif Dan Subyektif Pada Dosen Ptis (Perguruan Tinggi Islam Swasta). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 18(2), 107. <https://doi.org/10.30659/ekobis.18.2.107-118>
- Abele, A. E., & Spurk, D. (2009). The longitudinal impact of self-efficacy and career goals on objective and subjective career success. *Journal of Vocational Behavior*, 74(1), 53–62. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.10.005>
- Abqari, L. S., Mulyana, A., Yunizar, & Rahman, M. F. W. (2023). Kecerdasan emosional, adaptabilitas karier, dan kepuasan karier pada front line employees. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1), 51–64. [http://manajemen.fe.uny.ac.id/sites/manajemen.fe.uny.ac.id/files/Volume 12, Nomor 1, Januari 2015.pdf#page=7](http://manajemen.fe.uny.ac.id/sites/manajemen.fe.uny.ac.id/files/Volume%2012,%20Nomor%201,%20Januari%202015.pdf#page=7)
- Al-omari, M. (2017). Engineers Innovative Work Behavior : The Role of Emotional Intelligence. *European Journal of Business and Management*, 9(21), 8–18.
- Bandura, A. (2011). A Social Cognitive perspective on Positive Psychology. *Revista de Psicologia Social*, 26(1), 7–20. <https://doi.org/10.1174/021347411794078444>
- Baroudi, S. El, Fleisher, C., Khapova, S. N., Jansen, P., & Richardson, J. (2017). Ambition at work and career satisfaction: the mediating role of taking charge behavior and the moderating role of pay. *Career Development International*, 22(1), 87–102.
- Bucich, M., & MacCann, C. (2019). Emotional intelligence research in Australia: Past contributions and future directions. *Australian Journal of Psychology*, 71(1), 59–67. <https://doi.org/10.1111/ajpy.12231>
- Carmeli, A., Reiter-Palmon, R., & Ziv, E. (2010). Inclusive leadership and employee involvement in creative tasks in the workplace: The mediating role of psychological safety. *Creativity Research Journal*, 22(3), 250–260.



<https://doi.org/10.1080/10400419.2010.504654>

- Chu, K. H., Baker, M. A., & Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31(3), 906–915.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.10.009>
- Chughtai, A. (2018). Authentic leadership, career self-efficacy and career success: a cross-sectional study. *Career Development International*, 23(6–7), 595–607.  
<https://doi.org/10.1108/CDI-05-2018-0160>
- Csikszentmihalyi, M. (2014). Flow and the foundations of positive psychology: The collected works of Mihaly Csikszentmihalyi. *Flow and the Foundations of Positive Psychology: The Collected Works of Mihaly Csikszentmihalyi*, 1–298. <https://doi.org/10.1007/978-94-017-9088-8>
- Dan, X., Xu, S., Liu, J., Hou, R., Liu, Y., & Ma, H. (2018). Innovative behaviour and career success: Mediating roles of self-efficacy and colleague solidarity of nurses. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(3), 275–280.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijnss.2018.07.003>
- De Jong, J., & Den Hartog, D. (2010). Measuring innovative work behaviour. *Creativity and Innovation Management*, 19(1), 23–36. <https://doi.org/10.1111/j.1467-8691.2010.00547.x>
- Deery, M., & Jago, L. (2015). Revisiting talent management, work-life balance and retention strategies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 453–472.  
<https://doi.org/10.1108/IJCHM-12-2013-0538>
- Dincer, H., & Orhan, N. (2012). Relationship between emotional intelligence and innovative work behaviors in Turkish banking sector. *International Journal of Finance & Banking Studies (IJFBS)*, 1(1), 21–28.  
<https://doi.org/10.20525/ijfbs.v1i1.133>
- Eliyana, A., Ma'arif, S., & Muzakki. (2019). Job satisfaction and organizational commitment effect in the transformational leadership towards employee performance. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3), 144–150.  
<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.05.001>
- Getz, I., & Robinson, A. G. (2003). Innovate or die: Is that a fact? *Creativity and Innovation Management*, 12(3), 130–136. <https://doi.org/10.1111/1467-8691.00276>
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., James H. Donnelly, J., & Konopaske, R. (2015). *Organizations Behavior, Structure, Processes* ((14th ed.)). McGraw-Hill.
- Goleman, D. (2000). *Working With Emotional Intelligence (terjemahan)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.03.011>
- Greenhaus, J. H., Parasuraman, S., & Wormley, W. M. (1990). Effects of Race on Organizational Experience, Job Performance Evaluations, and Career Outcomes. *Academy of Management Journal*, 33(1), 64–86. <https://doi.org/10.2307/256352>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8



th Editi). Cengage Learning, EMEA, Hampshire, UK.

- Harjanti, D., & Noerchoidah, N. (2017). the Effect of Social Capital and Knowledge Sharing on Innovation Capability. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 19(2), 72–78. <https://doi.org/10.9744/jmk.19.2.72-78>
- HS Winarti, E., & Suharnomo. (2015). Analysis of Innovative Behavior and Loyal Attitude toward Career Satisfaction with the Performance of Lecturers as Intervening Variables ( Empirical Studies on the Kopertis Region VI in Indonesia ). *American International Journal of Contemporary Research*, 5(2), 157–170.
- Indriyani, R., Noerchoidah, & Latif, N. (2022). Peran Creative Self Efficacy Memediasi Antara Entrepreneurial Leadership Dan. *Equilibrium: Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 18(April), 1–9.
- Ivcevic, Z., Brackett, M. A., & Mayer, J. D. (2007). Emotional intelligence and emotional creativity. *Journal of Personality*, 75(2), 199–236. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2007.00437.x>
- Jiang, W., & Gu, Q. (2017). Leader creativity expectations motivate employee creativity: a moderated mediation examination. *International Journal of Human Resource Management*, 28(5), 724–749. <https://doi.org/10.1080/09585192.2015.1109535>
- Kotsou, I., Mikolajczak, M., Heeren, A., Grégoire, J., & Leys, C. (2019). Improving Emotional Intelligence: A Systematic Review of Existing Work and Future Challenges. *Emotion Review*, 11(2), 151–165. <https://doi.org/10.1177/1754073917735902>
- Lee, C. I. S. G., Bosco, F. A., Steel, P., & Uggerslev, K. L. (2017). A Metabus Enabled Meta-Analysis Of Career Satisfaction. *Career Development International*, 1–31.
- Lee, J. H. J., & Ok, C. (2012). Reducing burnout and enhancing job satisfaction: Critical role of hotel employees' emotional intelligence and emotional labor. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1101–1112. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2012.01.007>
- Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (Edisi 3). Salemba Empat.
- Mayer, J. D., Roberts, R. D., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507–536. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.59.103006.093646>
- McClelland, D. C. (1965). Toward a Theory of Motive Acquisition. *The American Psychologist*, 20(35), 321–333. <https://doi.org/10.1037/h0022225>
- Niu, H. J. (2010). Investigating the effects of self-efficacy on foodservice industry employees' career commitment. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 743–750. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.03.006>
- Noerchoidah, Aripriabowo, T., & Nurdina. (2022). Efikasi Diri dan Perilaku Inovatif: Peran





Dukungan Organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(4), 1026–1036.

Noerchoidah, Indriyani, R., & Fatimah, N. (2023). Peran Keterlibatan Kerja Terhadap Perilaku Inovatif dan Kinerja (Studi pada Industri Kreatif). *Buletin Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 104–117.

Noerchoidah, Nurdina, & Aripriabowo, T. (2022). Orientasi Pembelajaran Dan Perilaku Kerja Inovatif (Peran Efikasi Diri Kreatif Pada UKM). *Jurnal Manajerial*, 09(1), 16–33.

Orhan, N., & Dincer, H. (2012). The Impacts Of Emotional Intelligence Competency On Job Satisfaction In The Service Sector: An Application On The Turkish Banking Sector. *Asian Economic and Financial Review*, 2(5), 617–634.  
<https://doi.org/10.48064/equinox.1060496>

Pathardikar, A. D., Sahu, S., & Jaiswal, N. K. (2016). Assessing organizational ethics and career satisfaction through career commitment. *South Asian Journal of Global Business Research*, 5(1), 104–124. <https://doi.org/10.1108/sajgbr-02-2015-0017>

Plouffe, C. R., Bolander, W., Cote, J. A., & Hochstein, B. (2016). Does the customer matter most? Exploring strategic frontline employees' Influence of customers, the internal business team, and external business partners. *Journal of Marketing*, 80(1), 106–123.  
<https://doi.org/10.1509/jm.14.0192>

Sánchez-Álvarez, N., Extremera, N., & Fernández-Berrocal, P. (2015). The relation between emotional intelligence and subjective well-being: A meta-analytic investigation. *The Journal of Positive Psychology*, 1–12.  
<https://doi.org/10.1080/17439760.2015.1058968>

Schmidt, A. M., & DeShon, R. P. (2010). The Moderating Effects of Performance Ambiguity on the Relationship Between Self-Efficacy and Performance. *Journal of Applied Psychology*, 95(3), 572–581. <https://doi.org/10.1037/a0018289>

Scott, S. G., & Bruce, R. A. (1994). Determinants Of Innovative Behavior: A Path Model Of Individual Innovation In The Workplace. *Academy of Management Journal*, 37(03), 580–607. <https://doi.org/10.5860/choice.32-1325>

Shuo, Z., Xuyang, D., Xin, Z., Xuebin, C., & Jie, H. (2022). The Relationship Between Postgraduates' Emotional Intelligence and Well-Being: The Chain Mediating Effect of Social Support and Psychological Resilience. *Frontiers in Psychology*, 13(June), 1–9.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.865025>

Skålén, J. K. P. (2015). Exploring front-line employee contributions to service innovation. *The Electronic Library*, 49(9), 1–35.

Slåtten, T. (2014). Determinants and effects of employee's creative self-efficacy on innovative activities. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(4), 326–347.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/MRR-09-2015-0216>

Sparks, B., & McCann, J. (2021). Emotional Intelligence, Locus of Control, and Innovative Work Behavior: a Study of Engineers Working in the United States. *2021 ASEM Virtual International Annual Conference "Engineering Management and The New Normal,"* 180–189.

- Srikanth, A. P. B., & Israel, D. (2012). Career Commitment & Career Success : Mediating Role of Career Satisfaction. *Indian Journal of Industrial Relations*, 48(1), 137–149.
- Suliman, A. M., & Al-Shaikh, F. N. (2007). Emotional intelligence at work: Links to conflict and innovation. *Employee Relations*, 29(2), 208–220.  
<https://doi.org/10.1108/01425450710720020>
- Sultana, R., Yousaf, A., Khan, I., & Saeed, A. (2016). Probing the interactive effects of career commitment and emotional intelligence on perceived objective/subjective career success. *Personnel Review*, 45(4), 1–23. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2014-0265>
- Tierney, P., & Farmer, S. M. (2011). Creative Self-Efficacy Development and Creative Performance Over Time. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 277–293.  
<https://doi.org/10.1037/a0020952>
- Wijaya, A. (2019). *Metode penelitian menggunakan smart PLS 03*. Yogyakarta: Innosain.
- Yitshaki, R. (2012). How Do Entrepreneurs' Emotional Intelligence and Transformational Leadership Orientation Impact New Ventures' Growth?\*. *Journal of Small Business and Entrepreneurship*, 25(3), 357–374.  
<https://doi.org/10.1080/08276331.2012.10593578>
- Yuan, F., & Woodman, R. W. (2010). Innovative Behavior in the Workplace: the Role of Performance and Image Outcome Expectations. *Academy Of Management Journal*, 53(2), 323–341. <https://doi.org/https://www.jstor.org/stable/25684323>